

**PENGARUH KESESUAIAN TUGAS-TEKNOLOGI, KEAHLIAN  
PENGGUNA, DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

(Survei pada Karyawan Kantor Pajak Pratama Klaten)



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**KEMAWATI**

**B 200 060 065**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2010**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, Perkembangan teknologi informasi (TI) telah merambah ke berbagai bidang kehidupan dan tidak dapat di mungkiri bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efesiensi kerja suatu organisasi (Siregar dan Suryanawa, 2009). Menurut Noviri 2007, Perkembangan teknologi informasi terutama pada era informasi berdampak signifikan terhadap sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan. Dampak yang dirasakan secara nyata adalah pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem manual ke sistem komputer, serta peningkatan jumlah dan kualitas informasi dalam pelaporan keuangan juga akan terpengaruh.

Akuntansi dan teknologi merupakan dua hal yang berbeda namun saling berkaitan, karena teknologi informasi dapat mengubah lingkungan akuntansi dimana banyak pekerjaan akuntan yang dibantu oleh Teknologi Informasi. *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)* telah membuat sertifikasi baru, yaitu *Certified Information Technology Profesional (CITP)*. CITP mendokumentasikan keahlian sistem para akuntan yaitu akuntan yang memiliki pengetahuan luas di bidang teknologi dan yang memahami bagaimana teknologi informasi dapat digunakan dalam berbagai organisasi. Hal ini mencerminkan pengakuan AICPA atas pentingnya teknologi informasi dan hubungannya dengan akuntansi (Handayani, 2007).

Teknologi merupakan komponen penting dari sistem informasi. Tanpa adanya teknologi yang mendukung, maka sistem informasi tidak akan menghasilkan informasi tepat waktu (Tjandra, 2007). Kebutuhan akan teknologi informasi saat ini menjadi kebutuhan dasar perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam lingkungan bisnis yang penuh dengan persaingan (Trisnawati, 2001). Penerapan teknologi informasi tidak hanya pada sektor bisnis, tetapi pada sektor perpajakan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mutlak harus dibutuhkan. Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat, membuat setiap orang ingin memperoleh informasi secepat mungkin dan mengetahui perkembangan teknologi informasi yang mampu mendukung pemenuhan kebutuhan informasinya. Hal tersebut mendorong bagi para penyedia informasi untuk mengembangkan dan meningkatkan teknologi informasinya.

Pengelolaan informasi yang baik membutuhkan suatu sistem yang melibatkan semua pihak dalam perusahaan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya informasi yang dimilikinya (Permatasari, 2002). Kebutuhan akan informasi yang cepat, andal, dan akurat dalam kondisi lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian mutlak diperlukan. Kebutuhan tersebut dapat dipenuhi jika perusahaan melakukan investasi dibidang teknologi informasi (Jurnali dan Supomo, 2002). Investasi di bidang teknologi informasi dalam suatu organisasi umumnya dimaksudkan untuk memberikan kontribusi terhadap kinerja individual anggota organisasi dan institusi.

Keberadaan teknologi informasi pada saat ini sudah tidak dapat dipisahkan peranannya dalam proses untuk mengerjakan tugas karyawan. Aplikasi teknologi informasi bagi karyawan yang memahami dan dapat menggunakan aplikasi teknologi tersebut akan memberikan nilai lebih bagi karyawan yang bersangkutan, selain dapat menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang relatif singkat, kualitas pekerjaan akan dapat turut meningkat pula (wibisono, 2007). Penerapan teknologi informasi akan membantu karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan mengurangi keterbatasan yang dimilikinya. Hal tersebut menuntut keahlian dalam menggunakan teknologi informasi, sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal. Purwaningsih dan Junaedi (2008) mengemukakan bahwa penguasaan teknologi yang dimiliki karyawan akan berpengaruh terhadap pemberdayaan sumber daya manusia.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi, organisasi perlu mempersiapkan sumber daya manusia. Hal ini berkaitan dengan perilaku yang ada pada individu dalam organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, dituntut kesiapan sumber daya manusia untuk menanggapi perubahan teknologi informasi, yaitu berupa keahlian pemakai dalam menggunakan komputer (Tjandra, 2007). Teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara efektif jika anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Dengan demikian, sangat penting bagi anggota organisasi untuk mengerti dan memprediksi kegunaan sistem tersebut. *Return* terhadap investasi dibidang teknologi informasi tersebut akan kecil jika pegawai gagal untuk menerima teknologi tersebut atau memanfaatkannya secara maksimal

sesuai dengan kapabilitasnya (Lucas dan Spitler, 1999 dalam Rahmawati 2003).

Menurut Igbaria dalam penelitian Indriantoro (2000), dari berbagai faktor yang mempunyai pengaruh terhadap pemanfaatan teknologi informasi, aspek sikap pemakai merupakan faktor penting yang memberi kontribusi terhadap akseptasi teknologi informasi. Setiap individu akan bersikap positif (*attitude*) terhadap kehadiran teknologi komputer, jika mereka merasakan manfaat (*perceive usefulness*) teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas. Manfaat yang dirasakan oleh pemakai komputer disebabkan oleh kemampuan setiap individu mengoperasikan komputer (*skills*) dan karena adanya dukungan (*support*) organisasional. Setiap individu yang mengalami kegelisahan terhadap komputer (*computer anxiety*) akan merasakan manfaat komputer yang lebih sedikit dibandingkan dengan mereka yang tidak mengalami kegelisahan terhadap kehadiran komputer (Indriantoro, 2000).

Siregar dan Suryanawa ( 2009 ) meneliti tentang tentang pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruhnya pada kinerja individual dengan obyek Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Dalam penelitian ini, variabel yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi yaitu: faktor sosial, faktor *affect*, faktor kesesuaian tugas-teknologi, faktor konsekuensi jangka panjang, faktor kondisi yang memfasilitasi, dan faktor kompleksitas. Hasilnya menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual.

Selain itu, Nurmalitasari (2010) meneliti adanya pengaruh kesesuaian tugas teknologi, keahlian pengguna, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan karyawan bank bagian akuntansi sebagai subyek penelitian dan bank yang ada di Purwodadi sebagai obyek penelitian. Hasilnya menunjukkan bahwa kesesuaian tugas-teknologi, keahlian pengguna, dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi juga berpengaruh terhadap dunia perpajakan di Indonesia. Perpajakan kini semakin berusaha untuk mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Analisis dan perkembangan – perkembangan di atas menyebabkan perlunya teknologi yang sesuai dan menuntut keahlian dari para karyawan untuk mengolah data yang berbasis teknologi informasi.

Dengan mempertimbangkan penelitian Siregar dan Suryanawa (2009) dan Nurmalitasari (2010), peneliti tertarik melakukan penelitian tentang pengaruh kesesuaian tugas-teknologi, keahlian pengguna, dan pemanfaatan teknologi informasi. Akan tetapi, penelitian ini dilakukan pada karyawan kantor pelayanan pajak pratama Klaten.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengajukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KESESUAIAN TUGAS-TEKNOLOGI, KEAHLIAN PENGGUNA, DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kesesuaian tugas-teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah keahlian pengguna Teknologi Informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menguji adanya pengaruh kesesuaian tugas-teknologi terhadap kinerja karyawan.
2. Menguji adanya pengaruh keahlian pengguna Teknologi Informasi terhadap kinerja karyawan.
3. Menguji adanya pengaruh pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap kinerja karyawan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Instansi Terkait**

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai sumber daya manusia (penerimaan dan penyeleksian karyawan baru, rencana pelaksanaan pelatihan, pendidikan teknologi informasi bagi karyawan).

##### **2. Bagi Karyawan**

- a. Dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui kemampuan mereka dalam mengoperasikan teknologi informasi.
- b. Dengan adanya kesesuaian tugas-teknologi diharapkan para karyawan dapat memanfaatkan teknologi dengan baik dan memberikan dampak dalam peningkatan kinerja.

##### **3. Bagi Penulis**

Sebagai tambahan pengetahuan dan informasi tentang kemajuan teknologi informasi serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kesesuaian tugas-teknologi, keahlian pengguna dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.

##### **4. Bagi Pembaca**

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca serta dapat digunakan sebagaimana mestinya. Dapat dijadikan sumber informasi tentang teknologi informasi, kemajuan dan pengembangan teknologi komputer saat ini dan dapat dijadikan bahan masukan dan acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya.



## **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan dari penelitian ini dibagi ke dalam lima bab yaitu :

### **BAB I        PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II       TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menguraikan tentang tinjauan pustaka yang membahas mengenai konsep relevan yang mendukung dalam penelitian ini, antara lain : teknologi informasi, sistem informasi, sistem komputer, kesesuaian tugas-teknologi, keahlian pengguna, pemanfaatan teknologi informasi, kinerja karyawan, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

### **BAB III      METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, metode pengujian instrumen, serta teknik analisis data.

### **BAB IV      ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Berisi penyajian dan analisis data. Pada bab ini akan disajikan dan dijelaskan tentang hasil pengumpulan, analisis data, dan

sekaligus merupakan jawaban atas hipotesis yang telah dikemukakan.

## BAB V PENUTUP

Mengemukakan kesimpulan yang diperoleh, keterbatasan penelitian, serta saran untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.